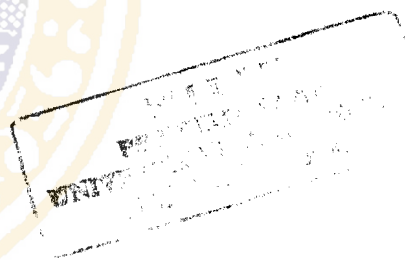


**STUDI DISKRIPTIF TENTANG EFEKTIFITAS PELAYANAN
JASA EKSPOR DI DEPT. CUSTOMER SERVICE PADA
PT. BRISTAR MITRA CARGO (PT. BMC) SURABAYA**

TUGAS AKHIR



OLEH :

HAERANI

NIM : 070010653-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2003/2004

**STUDI DISKRIPITIF TENTANG EFEKTIFITAS PELAYANAN
JASA EKSPOR DI DEPT. CUSTOMER SERVICE PADA
PT. BRISTAR MITRA CARGO (PT. BMC) SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



OLEH :

HAERANI

NIM : 070010653-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2003/2004

LEMBAR PERSETUJUAN

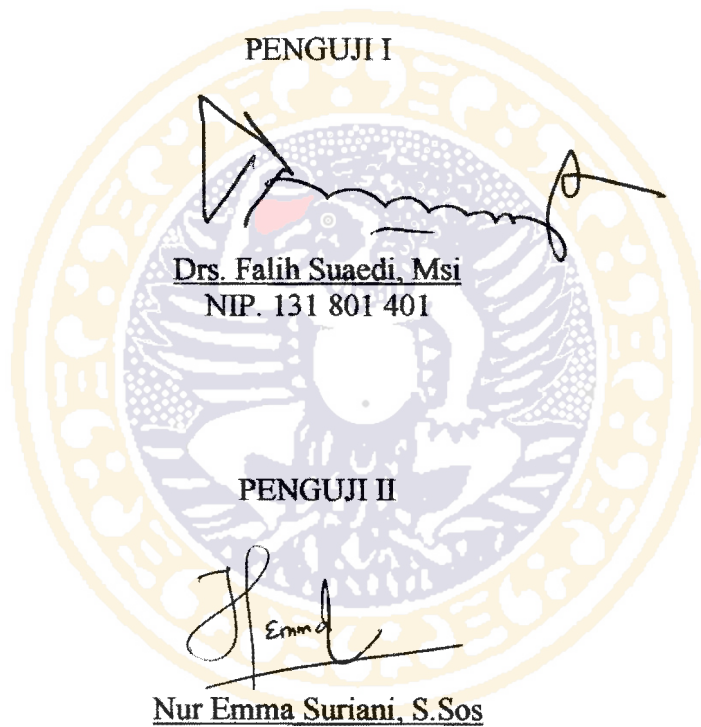
Setuju untuk diujikan
Surabaya, 24 Desember 2003
Dosen Pembimbing



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah di pertahankan di hadapan panitia pada tanggal 7 Januari
2004

Panitia penguji terdiri dari:



ABSTRAK

Dunia perdagangan dewasa ini telah berkembang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya negara-negara eksportir maupun negara importir. Perdagangan antar negara ini tentunya tidak semudah perdagangan domestik yang mana tidak melibatkan negara lain. Perdagangan antar negara tersebut, tentunya memerlukan sebuah mediator, yaitu berupa badan usaha atau perusahaan yang menawarkan jasa pengurusan semua prosedur yang diperlukan untuk ekspor maupun impor. Mediator tersebut diantaranya adalah sebagai *Freight Forwarder*. Di Surabaya sendiri, jumlah perusahaan *Freight Forwarding* sudah cukup banyak. Dikarenakan cukup banyaknya perusahaan *Freight Forwarding* inilah menyebabkan tiap-tiap perusahaan *Freight Forwarding* berusaha untuk meningkatkan kinerjanya guna memuaskan keinginan konsumen, kondisi pasar serta stabilitas nasional suatu negara sangat menentukan tinggi atau tidaknya tingkat ekspor maupun impor, karena apabila suatu negara dalam keadaan kacau atau perang otomatis pasar ikut kacau. Hal ini tentunya sangat berpengaruh bagi perusahaan *Freight Forwarding*, karena perusahaan eksportir yang menggunakan jasa *Freight Forwarding* semakin berkurang. Dikarenakan hal inilah maka perusahaan-perusahaan *Freight Forwarding* berusaha meningkatkan kualitas kerjanya, agar supaya konsumen yang menggunakan jasanya tidak pindah atau berpaling ke perusahaan *Freight Forwarding* lainnya. Hal ini serupa dilakukan oleh PT. Bristar Mitra Cargo Surabaya. Untuk itu, penulis mengadakan penelitian tentang usaha yang dilakukan oleh PT. Bristar Mitra Cargo Surabaya untuk meningkatkan kualitas kerjanya adalah dengan mengefisienkan dan mengefektifkan jasa pelayanan ekspor yang diberikan sehingga dapat memuaskan konsumen.

Di pilihnya PT. Bristar Mitra Cargo Surabaya sebagai obyek penelitian karena beberapa alasan yaitu di jalan utama jalan Tanjung Perak. Hal ini tentunya memudahkan bagi penulis untuk menemukan keberadaannya. Dalam melakukan penelitian ini penulis membutuhkan waktu tiga bulan mulai 6 Februari 2003 sampai dengan 6 Mei 2003 di PT. Bristar Mitra Cargo Surabaya khususnya dibagian *Customer Service*. Pada penulisan karya tulis akhir ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu menggambarkan secara nyata keadaan usaha *Customer service* dalam meningkatkan kinerja perusahaan. data-data tersebut diperoleh melalui Observasi, Wawancara dan dokumen, yang mana penulis terlibat langsung di dalamnya.

Untuk mengoptimalkan semua tujuan tersebut, maka pihak manajemen PT. Bristar Mitra Cargo harus memiliki staff atau karyawan yang dapat bersikap profesional dibidangnya khususnya *Customer Service*, karena *Customer Service* adalah departemen yang berhubungan langsung dengan klien. Untuk itu, perusahaan menetapkan beberapa syarat dalam memilih staffnya yaitu berdasarkan ilmu, pengalaman, dan kejujuran. Syarat-syarat tersebut sangat

menunjang dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan profesional pada klien atau konsumennya. Selain itu pihak manajemen perusahaan harus memberikan fasilitas dan dukungan kepada staffnya agar bisa bekerja dengan baik. Bila semua itu telah dilakukan, maka diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan memuaskan klien atau konsumun.

